

**TAHAP KESEDARAN DAN PERSEPSI PENSYARAH-  
PENSYARAH MAKTAB PERGURUAN PERLIS,  
PERLIS TERHADAP PELAKSANAAN  
TQM DAN MS ISO 9002**

Projek sarjana ini diserahkan kepada Jabatan Hal Ehwal Akademik untuk memenuhi  
sebahagian daripada keperluan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan Pendidikan)  
Universiti Utara Malaysia

oleh

Chiang Lee Kwun

(82940)

2003



Unit Pengajian Siswazah  
Jabatan Hal Ehwal Akademik  
(Graduate Studies Unit)  
Academic Affairs Department  
Universiti Utara Malaysia

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK**  
(Certification of Project Paper)

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa  
(I, the undersigned, certify that)

**CHIANG LEE KWUN**

calon untuk Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan Pendidikan)  
(candidate for the degree of)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk  
(has presented his/her project paper of the following title)

**TAHAP KESEDARAN DAN PERSEPSI PENSYARAH-PENSYARAH MAKTAB**

**PERGURUAN PERLIS, PERLIS TERHADAP PELAKSANAAN**

**TQM DAN MS ISO 9002**

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek  
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.  
(that the project paper acceptable in form and content and that a satisfactory knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama : En. Kamarulzaman Md. Ali  
(Name) (Penyelia Utama/Principal Supervisor)

Tandatangan :  
(Signature)

Nama : Prof. Madya Dr. Syaharom Abdullah  
(Name) (Penyelia Kedua/Second Supervisor)

Tandatangan :  
(Signature)

Tarikh : 6/12/2003  
(Date)

## **KEBENARAN MENGGUNA**

Penyerahan kertas projek ini sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju menjadikan kertas projek ini sebahagian bahan rujukan di perpustakaan. Saya juga bersetuju bahawa kebenaran untuk membuat salinan keseluruhan atau sebahagian daripadanya bagi tujuan akademik mestilah mendapat kebenaran daripada penyelia saya atau semasa ketiadaan beliau, kebenaran boleh didapati daripada Dekan Pembangunan Akademik. Sebarang bentuk penyalinan, penerbitan atau penggunaan secara keseluruhan atau sebahagian dari kertas projek ini untuk tujuan komersil adalah tidak dibenarkan tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Penyertaan rujukan kepada penulis dan Universiti Utara Malaysia seharusnya dinyatakan dalam sebarang bentuk rujukan yang terdapat dalam kertas projek ini. Kebenaran untuk penyelidikan atau lain-lain kegunaan sama ada keseluruhan atau sebahagiannya boleh dilakukan dengan menulis kepada:

Dekan Pembangunan Akademik,

Jabatan Hal Ehwal Akademik,

Universiti Utara Malaysia,

06010 Sintok,

Kedah Darul Aman.

## **ABSTRAK**

Kajian ini dilakukan bagi mengkaji tahap kesedaran dan persepsi pensyarah-pensyarah Maktab Perguruan Perlis, Perlis terhadap pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 yang dijalankan secara serentak di semua maktab dan institut perguruan di seluruh Malaysia. Kajian ini juga bertujuan menentukan adakah terdapat perbezaan tahap kesedaran dan persepsi pensyarah-pensyarah mengikut jantina, umur, status jawatan dan pengalaman bertugas. Pembolehubah bebas dalam kajian ini adalah (i) kesedaran pensyarah-pensyarah terhadap kepentingan pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002, (ii) persepsi pensyarah-pensyarah terhadap faktor-faktor kritikal yang menjayakan pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 dan (iii) masalah-masalah dalam proses pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002.

Kajian ini melibatkan 103 orang responden yang terdiri daripada pensyarah-pensyarah dari pelbagai jantina, umur, status jawatan dan pengalaman bertugas. Soal selidik dan temubual telah digunakan untuk mengumpul data. Soalan dalam borang soal selidik dibahagikan kepada empat bahagian iaitu Bahagian A, B, C dan D. Bahagian A mengumpul data tentang faktor demografi pensyarah. Bahagian B terdiri daripada 10 soalan mengkaji tentang tahap kesedaran pensyarah-pensyarah terhadap kepentingan pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002. Bahagian C terdiri daripada 8 soalan berkaitan dengan persepsi pensyarah-pensyarah terhadap faktor-faktor yang menjayakan pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 dan Bahagian D pula terdiri daripada 12 soalan yang merangkumi empat aspek iaitu kefahaman, masa, sumber dan pandangan yang dapat menentukan masalah-masalah dalam proses pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 yang dihadapi oleh Maktab Perguruan Perlis, Perlis.

Data-data yang diperolehi dianalisis dengan menggunakan kaedah statistik deskriptif bagi melihat frekuensi, peratusan, min dan sisihan piawai, manakala statistik inferensi digunakan untuk melakukan ujian t dan ujian ANOVA satu hala.

Hasil kajian menunjukkan tahap kesedaran pensyarah-pensyarah Maktab Perguruan Perlis, Perlis terhadap kepentingan pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 adalah tinggi dan mereka mempunyai tanggapan bahawa faktor-faktor yang dikemukakan dalam borang soal selidik adalah kritikal. Ini menunjukkan pensyarah-pensyarah Maktab Perguruan Perlis, Perlis memahami elemen-elemen penting yang menentukan kejayaan pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 di maktab dan keadaan ini memudahkan pihak pengurusan maktab untuk menjayakan pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 di peringkat maktab.

Walaupun demikian, maktab tetap menghadapi masalah-masalah dalam proses pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002. Antara masalah-masalah yang dihadapi, ada yang merupakan masalah besar seperti masalah masa pendokumentasian dan sumber, manakala masalah kecil ialah masalah kefahaman dan pandangan. Selain daripada itu, dapatan kajian ini juga menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam semua pembolehubah tak bersandar yang dikaji.

## **ABSTRACT**

This study was conducted to investigate the awareness and perception among lecturers of the Perlis Teacher Training College towards the implementation of TQM and MS ISO 9002 in all the teacher training colleges in Malaysia. This study also attempted to determine the significant differences in lecturers' awareness and perception existed based on the lecturers' sex, age, job status and working experience. The independent variables under this study were (i) the awareness of lecturers' towards the importance of implementing TQM and MS ISO 9002, (ii) the perception of lecturers towards the critical factors in ensuring the success of implementing TQM and MS ISO 9002 and, (iii) the problems in implementing TQM and MS ISO 9002 in Teacher Training Colleges.

This study involved 103 respondents, all from the Perlis Teacher Training College. Questionnaires consist of 10 questions on the awareness of lecturers towards the importance of implementing TQM and MS ISO 9002, 8 questions on the perception of lecturers towards the critical factors in ensuring the success of implementing TQM and MS ISO 9002 and 12 questions on the problems in implementing TQM and MS ISO 9002 in Teacher Training Colleges. For the problems, the aspects of the study were understanding, time, resources and views.

The data obtained was analyzed using the descriptive statistical method to determine the frequency, percentage, mean and standard deviation. The inference statistical method includes t-test and one way ANOVA is used to analyze the data.

The findings show that the awareness of the lecturers in Perlis Teacher Training College are high and their perception towards the factors in ensuring the success of implementing TQM and MS ISO 9002 are critical. This study found that there is no significant difference in all the independent variables examined. However, the analysis of the problems in implementing TQM and MS ISO 9002 showed that Teacher Training Colleges faced problems such as understanding, time, resources, commitment and support in the implementation of TQM and MS ISO 9002 standard.

## **PENGHARGAAN**

Saya mengucapkan syukur ke hadrat Tuhan, kerana dengan limpah kurniaNya, saya telah dapat menyiapkan projek penyelidikan ini. Dalam menyiapkan projek penyelidikan ini pelbagai rintangan dan halangan telah saya hadapi. Walaupun demikian segalanya telah dapat saya atasi dengan bantuan dari dua orang penyelia, suami, dan rakan-rakan saya atas limpah rahmat Tuhan.

Pada kesempatan ini, saya ingin merakamkan jutaan terima kasih dan setinggi-tinggi penghargaan kepada Encik Kamarulzaman Md. Ali (Timbalan Pengarah Institut Pengurusan Kualiti) dan Prof. Madya Dr. Syaharom Abdullah, selaku penyelia yang begitu banyak membantu dan membimbing saya dalam usaha menyiapkan projek penyelidikan ini. Ucapan penghargaan ini juga dirakamkan kepada pihak Maktab Perguruan Perlis, Perlis kerana banyak memberi kerjasama untuk mendapatkan data bagi tujuan penulisan serta semua pensyarah-pensyarah Maktab Perguruan Perlis, Perlis yang turut menyumbangkan maklumat untuk menyiapkan projek penyelidikan ini.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada bonda, bapa mertua dan emak mertua yang dikasihi serta suami tercinta yang telah banyak memberi dorongan, sokongan serta semangat berserta iringan doa. Akhir sekali, ucapan terima kasih ditujukan kepada teman-teman setia yang turut membantu dan memberikan kerjasama dalam menyiapkan projek penyelidikan ini.

Semoga segala usaha, cita-cita dan kejayaan ini diberkati Tuhan.

Sekian, terima kasih.



## KANDUNGAN

KEBENARAN MENGGUNA	I
ABSTRAK	II
ABSTRACT	IV
PENGHARGAAN	VI
KANDUNGAN	VII
SENARAI JADUAL	XIV
SENARAI RAJAH	XVII

### **BAB 1 : PENGENALAN**

Pendahuluan	1
Pernyataan Masalah	5
Objektif Kajian	
<i>Objektif Umum</i>	8
<i>Objektif Khusus</i>	9
Persoalan Kajian	9
Hipotesis Kajian	11
Kepentingan Kajian	13
Batasan Kajian	14
Definisi Operasional	15
<i>Pensyarah Maktab Perguruan</i>	15
<i>Kualiti</i>	15
<i>Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM)</i>	17

<i>MS ISO 9000</i>	17
<i>Kesedaran</i>	19
<i>Persepsi</i>	20
Kesimpulan	21
<b>BAB 2 : ULASAN KARYA</b>	
Pengenalan	22
Kajian Lalu Tentang TQM dan MS ISO 9000	
<i>Ciri-ciri TQM</i>	23
<i>Prinsip TQM dan Konsep Teras</i>	27
<i>Pendekatan TQM ke Arah Kecemerlangan Pendidikan</i>	36
<i>Peranan Siri ISO 9000</i>	40
<i>Konsep MS ISO 9000</i>	40
<i>Prinsip-Prinsip ISO 9000</i>	41
<i>Faedah-Faedah ISO 9000</i>	42
<i>Kepentingan TQM dan ISO 9002</i>	44
<i>Kepentingan Pengertian Terhadap TQM</i>	45
<i>Kajian Mengenai Kesan ISO 9000</i>	46
<i>Kajian Berkaitan Kesedaran dan Persepsi Terhadap Pelaksanaan ISO 9000</i>	48
<i>Kajian Mengenai Faktor-faktor Kritikal yang Mempengaruhi Implimentasi dan Kejayaan TQM</i>	53
<i>Kajian-kajian Berhubung dengan Faktor Demografi yang Mempengaruhi Kesedaran dan Persepsi Terhadap Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9000</i>	57
<i>Faktor Jantina</i>	57
<i>Faktor Umur</i>	59
<i>Faktor Status Jawatan</i>	62
<i>Faktor Pengalaman Bertugas</i>	63
Kerangka Konseptual Kajian	63

Kesimpulan	65
<b>BAB 3 : METODOLOGI</b>	
Pendahuluan	67
Rekabentuk Kajian	67
Populasi Kajian	68
Persampelan Kajian	70
Tatacara Pengumpulan Data	71
Instrumen Kajian	72
<i>Borang Soal Selidik</i>	72
<i>Temubual</i>	76
Kajian Rintis	76
Analisis Data	79
Kesimpulan	80
<b>BAB 4 : DAPATAN KAJIAN</b>	
Pengenalan	81
Analisis Berstatistik Deskriptif	
<i>Profil Sampel Kajian</i>	81
<i>Kesedaran Pensyarah-pensyarah Terhadap Kepentingan</i> <i>Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002</i>	84

<i>Persepsi Pensyarah-pensyarah Terhadap Faktor-faktor Kritikal yang Menjayakan TQM dan MS ISO 9002</i>	86
<i>Masalah-masalah dalam Proses Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 di Maktab Perguruan Perlis, Perlis</i>	88
<b>Analisis Berstatistik Inferensi</b>	92
<i>Kesedaran Pensyarah-pensyarah Terhadap Kepentingan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Jantina (Ujian t)</i>	92
<i>Persepsi Pensyarah-pensyarah Terhadap Faktor-faktor Kritikal yang Menjayakan Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Jantina (Ujian t)</i>	94
<i>Persepsi Pensyarah-pensyarah Terhadap Masalah-masalah dalam Proses Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Jantina (Ujian t)</i>	95
<i>Kesedaran Pensyarah-pensyarah Terhadap Kepentingan Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Umur (ANOVA)</i>	97
<i>Persepsi Pensyarah-pensyarah Terhadap Faktor-faktor Kritikal yang Menjayakan Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Umur (ANOVA)</i>	99
<i>Persepsi Pensyarah-pensyarah Terhadap Masalah-masalah dalam Proses Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Umur (ANOVA)</i>	100
<i>Kesedaran Pensyarah-pensyarah Terhadap Kepentingan Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Status Jawatan (ANOVA)</i>	102
<i>Persepsi Pensyarah-pensyarah Terhadap Faktor-faktor Kritikal yang Menjayakan Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Status Jawatan (ANOVA)</i>	104
<i>Persepsi Pensyarah-pensyarah Terhadap Masalah-masalah dalam Proses Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Status Jawatan (ANOVA)</i>	106

<i>Kesedaran Pensyarah-pensyarah Terhadap Kepentingan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Pengalaman Bertugas (ANOVA)</i>	108
<i>Persepsi Pensyarah-pensyarah Terhadap Faktor-faktor Kritikal yang Menjayakan Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Pengalaman Bertugas (ANOVA)</i>	109
<i>Persepsi Pensyarah-pensyarah Terhadap Masalah-masalah dalam Proses Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Pengalaman Bertugas (ANOVA)</i>	111
Rumusan Pengujian Hipotesis	113
Dapatan Kajian Temubual	113
Kesimpulan	124
 <b>BAB 5 : PERBINCANGAN, RUMUSAN DAN CADANGAN</b>	
Pengenalan	126
 Perbincangan Kesedaran Pensyarah-pensyarah Terhadap Kepentingan TQM dan MS ISO 9002	127
<i>Tahap Kesedaran Terhadap Kepentingan Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Jantina</i>	128
<i>Tahap Kesedaran Terhadap Kepentingan Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Umur</i>	128
<i>Tahap Kesedaran Terhadap Kepentingan Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Status Jawatan</i>	129
<i>Tahap Kesedaran Terhadap Kepentingan Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Pengalaman Bertugas</i>	130
 Perbincangan Persepsi Pensyarah-pensyarah Terhadap Faktor-faktor Kritikal yang Menjayakan Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002	131

<i>Persepsi Pensyarah-pensyarah Terhadap Faktor-faktor Kritikal yang Menjayakan Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Jantina</i>	131
<i>Persepsi Pensyarah-pensyarah Terhadap Faktor-faktor Kritikal yang Menjayakan Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Umur</i>	132
<i>Persepsi Pensyarah-pensyarah Terhadap Faktor-faktor Kritikal yang Menjayakan Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Status Jawatan</i>	133
<i>Persepsi Pensyarah-Pensyarah Terhadap Faktor-Faktor Kritikal yang Menjayakan Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Pengalaman Bertugas</i>	133
 Perbincangan Masalah-masalah Dalam Proses Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 di Maktab Perguruan	134
<i>Masa</i>	134
<i>Kefahaman</i>	136
<i>Sumber</i>	138
<i>Pandangan</i>	139
<i>Persepsi Pensyarah-pensyarah Terhadap Masalah-masalah dalam Proses Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Jantina</i>	141
<i>Persepsi Pensyarah-pensyarah Terhadap Masalah-masalah dalam Proses Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Umur</i>	141
<i>Persepsi Pensyarah-pensyarah Terhadap Masalah-masalah dalam Proses Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Status Jawatan</i>	142
<i>Persepsi Pensyarah-pensyarah Terhadap Masalah-masalah dalam Proses Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Pengalaman Bertugas</i>	142
 Kesimpulan	143

Cadangan Untuk Tindakan	146
Cadangan Kajian Lanjutan	148
<b>BIBLIOGRAFI</b>	150
<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran A Borang Soal Selidik	157
Lampiran B Borang Temubual	162
Lampiran C Bahan-Bahan Lain	

## SENARAI JADUAL

	<b>Jadual</b>	<b>Hala man</b>
Jadual 1	<i>Perbandingan antara Faktor Kritikal yang Mempengaruhi Implimentasi dan Kejayaan TQM</i>	56
Jadual 2	<i>Senarai Nama Maktab dan Institut Perguruan Malaysia</i>	69
Jadual 3	<i>Taburan Responden</i>	71
Jadual 4	<i>Pecahan Soalan Soal Selidik Bahagian D</i>	74
Jadual 5	<i>Kepentingan TQM dan MS ISO 9002 dan Nombor Soalan</i>	75
Jadual 6	<i>Faktor-faktor Kritikal yang Menjayakan TQM dan MS ISO 9002 dan Nombor Soalan</i>	75
Jadual 7	<i>Masalah-masalah dalam Melaksanakan TQM dan MS ISO 9002 dan Nombor Soalan</i>	76
Jadual 8	<i>Hasil Ujian Kebolehppercayaan Soalan Kepentingan TQM dan MS ISO 9002</i>	77
Jadual 9	<i>Hasil Ujian Kebolehppercayaan Soalan Faktor-faktor Kritikal yang Menjayakan TQM dan MS ISO 9002</i>	78
Jadual 10	<i>Hasil Ujian Kebolehppercayaan Soalan Masalah-masalah dalam Melaksanakan TQM dan MS ISO 9002</i>	78
Jadual 11	<i>Pengujian Statistik dalam Proses Analisis</i>	79
Jadual 12	<i>Bilangan dan Peratus Responden Berdasarkan Jantina</i>	82
Jadual 13	<i>Bilangan dan Peratus Responden Berdasarkan Umur</i>	82
Jadual 14	<i>Bilangan dan Peratus Responden Berdasarkan Status Jawatan</i>	83
Jadual 15	<i>Bilangan dan Peratus Responden Berdasarkan Pengalaman Bertugas</i>	84
Jadual 16	<i>Taburan Frekuensi dan Min Terhadap Kesedaran Pensyarah</i>	85
Jadual 17	<i>Taburan Frekuensi dan Min Terhadap Persepsi Pensyarah</i>	87



Jadual 18	<i>Taburan Frekuensi Kesetujuan Terhadap Masalah-masalah</i>	89
Jadual 19	<i>Ujian t Perbandingan Tahap Kesedaran Pensyarah-pensyarah Terhadap Kepentingan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Jantina</i>	93
Jadual 20	<i>Ujian t Perbandingan Persepsi Pensyarah-pensyarah Terhadap Faktor-faktor Kritikal yang Menjayakan Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Jantina</i>	94
Jadual 21	<i>Ujian t Perbandingan Persepsi Pensyarah-pensyarah Terhadap Masalah-masalah dalam Proses Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Jantina</i>	96
Jadual 22	<i>Ujian ANOVA Perbandingan Tahap Kesedaran Pensyarah-pensyarah Terhadap Kepentingan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Umur</i>	98
Jadual 23	<i>Ujian ANOVA Perbandingan Persepsi Pensyarah-pensyarah Terhadap Faktor-faktor Kritikal yang Menjayakan Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Umur</i>	99
Jadual 24	<i>Ujian ANOVA Perbandingan Persepsi Pensyarah-pensyarah Terhadap Masalah-masalah dalam Proses Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Umur</i>	101
Jadual 25	<i>Ujian ANOVA Perbandingan Tahap Kesedaran Pensyarah-pensyarah Terhadap Kepentingan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Status Jawatan</i>	103
Jadual 26	<i>Ujian ANOVA Perbandingan Persepsi Pensyarah-pensyarah Terhadap Faktor-faktor Kritikal yang Menjayakan Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Status Jawatan</i>	105
Jadual 27	<i>Ujian ANOVA Perbandingan Persepsi Pensyarah-pensyarah Terhadap Masalah-masalah dalam Proses Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Status Jawatan</i>	107
Jadual 28	<i>Ujian ANOVA Perbandingan Tahap Kesedaran Pensyarah-pensyarah Terhadap Kepentingan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Pengalaman Bertugas</i>	108
Jadual 29	<i>Ujian ANOVA Perbandingan Persepsi Pensyarah-pensyarah Terhadap Faktor-faktor Kritikal yang Menjayakan Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Pengalaman Bertugas</i>	110

Jadual 30	<i>Ujian ANOVA Perbandingan Persepsi Pensyarah-pensyarah Terhadap Masalah-masalah dalam Proses Pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002 Berdasarkan Pengalaman Bertugas</i>	112
Jadual 31	<i>Rumusan Pengujian Hipotesis</i>	113

## SENARAI RAJAH

	<b>Rajah</b>	<b>Halaman</b>
<i>Rajah 1</i>	Ciri-ciri pengurusan kualiti menyeluruh (TQM)	24
<i>Rajah 2</i>	Utama, prinsip dan konsep teras TQM	28
<i>Rajah 3</i>	Konsep ISO 9000	41
<i>Rajah 4</i>	Kerangka konseptual kajian	64
<i>Rajah 5</i>	Hubungan antara pembolehubah	65

## **BAB 1**

### **PENGENALAN**

#### **Pendahuluan**

Beberapa tahun kebelakangan ini, perkembangan pasaran sejagat mengakui bahawa kualiti merupakan strategi penting bagi sesebuah organisasi untuk terus hidup dan berfungsi serta berdaya saing. Fenomena ini telah membuka peluang kepada setiap orang perseorang atau organisasi untuk berusaha ke arah proses penambahbaikan kualiti. Sebagai sebuah negara sedang membangun dan berkeinginan kemajuan, kerajaan Malaysia sedar akan kepentingan kualiti. Dalam persidangan dwitahunan *Commonwealth Association for Public Administration and Manangement* (CAPAM) di Malta pada April 1996, YAB Perdana Menteri, Datuk Seri Dr. Mahathir Mohamed telah menyampaikan hasrat untuk menjadikan Malaysia negara pertama di dunia di mana pasukan perkhidmatan awam kita yang seramai 800,000 orang akan mencapai piawai kualiti ISO 9000:

*Quality has become a much sought-after target. If goods produced must meet a certain standard, surely services, government services, included, must achieve a certain degree of quality. ISO 9000 should not be for the factories of the private sector alone. Government administration must also vie for the coveted award. A good government administration cannot be*

The contents of  
the thesis is for  
internal user  
only

## BIBLIOGRAFI

AARP Work Force Programs Department. (1995). *Valuing older workers : A study of cost and productivity*. Washington D. C. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 392890)

Abdul Wahab Abd Ghani. (1995). Pemikiran awal tentang aplikasi pengurusan kualiti menyeluruh dalam pengurusan sekolah. *Jurnal Pengurusan Pendidikan*, 5(1), 105 – 114.

Aguayo, R. (1991). *Dr. Deming. The American sho taught the Japanese about quality*. New York: Simon and Schuster Publisher.

Ahmad Atory Hussain. (1996). *Tingka hlaku organisasi dalam pengurusan moden* . Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Ahmad Mahzan Ayob. (1985). *Kaedah penyelidikan sosioekonomi : Suatu pengenalan*, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pusaka.

Ahmad Sarji Abd. Hamid. (1996). *Garis panduan bagi melaksanakan MS ISO 9002 dalam perkhidmatan awam*. Kuala Lumpur: MAMPU.

Ahmad Sarji Abd. Hamid. (1991). Strategi meningkatkan kualiti. *Khidmat*. April/ Mei 1991.

- Altinkemer, K., Chatutvedi, A. & Kondareddy. (1998). Business process reengineering and organizational performance: An exploration of issues. *International Journal of Information Management*. 18 (6), 381-392.
- Amajit Kaur. (1993). *Awareness and perceptions of managers in a manufacturing organization regarding total quality management*. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Ariff Kassim. (1996). *ISO 9000 dan implikasi pelaksanaan pengurusan di sekolah: Taklimat penerangan tentang perkembangan dan pembaharuan pendekatan Kementerian Pendidikan Malaysia*. Kuala Lumpur: Kementerian Pendidikan Malaysia.
- Ary, D. Jacobs. L.C. & Razavieh. A. (2002). *Introduction to research in education*. (6<sup>th</sup> ed). USA: Wadsworth/Thomson Learning.
- Atkinson, PE and Naden, J. (1989). Total quality management: Eight lessons to learn from Japan. *Management Series*, Vol 33, No. 3.
- Benson, T.E. 9193. *TQM a child take a first few faltering steps industry week*.
- Chapman & Hall. (1991). *Total quality management: The key to bussiness improvement*. Pera International.

- Cherrington, D.J. (1989). *Organizational behavior: The management of individual and organizational performance*. Boston: Allyn & Bocon.
- Ciampa, D. (1992). *Total quality: A user guide for implementation*. Massachusetts: Addison Wesley Publishing Company.
- Clements, RB. (1993). *Quality managers complete guide to ISO 9000*. New Jersey: Prentice Hall.
- Crosby. P.B. (1979). *Quality is free*. New York: Mc Graw Hill Publishing Company.
- Dahlggaard. J.J., Kristensen, K. & Kanji, G. (1994). The quality journey – A journey without an end. *Total Quality Management*, 5, special issue.
- Dale, B.g. & Lascelles, D.M. (1990). *The process of total quality management*. New York: Philip Allan.
- Feigenbaum, A.V. (1969). *Total quality control: Engineering management*. New York: Mc Graw-Hill Book Co.
- Fisher, T.J. 1992. The impact of quality management on productivity. *International Journal of Quality and Reliability Management*, Vol. 9. No. 3.
- Ishikawa, K. 1985. *What is total quality control? The Japanese way*. New Jersey: Prentice-Hall.



- Jabatan Perdana Menteri Malaysia. (1996). *Pekeliling kemajuan Pentadbiran Awam bil. 2. tahun 1996: Garis panduan bagi melaksanakan MS ISO 9000 dalam perkhidmatan awam*. Kuala Lumpur: Percetakan Nasional Malaysia Berhad.
- Juran, J.M. (1994). The upcoming century of quality, Keynote address at the ASQC 48<sup>th</sup>. *Annual Quality Congress*, Las Vegas, 24-26 May.
- Kanji, G.K. (1996). Implementation and pitfalls of total quality management. *Total Quality Management*, 7, 331 – 343.
- Kanji, G.K. (1994). Total quality management and statistical understanding. *Total Quality Management*, 5, 105 – 114.
- Kanji, G.K. & Asher, M. (1995). *Total quality management – A systematic approach*. Madras: Productivity Press.
- Kanji, G.K. & Asher, M. (1996). *100 Methods for total quality management*. London: Sage.
- Lamprecht, J.I. (1994). *ISO 9000 and the service sector: A critical interpretation of the 1994 revisions*. Milwaukee Wisconsin: ASQC Quality Press.
- Lembaga Penyelidikan Undang-Undang. (1997). *Pekeliling kemajuan pentadbiran awam 1994-1997*. Jilid II. Kuala Lumpur: International Law Book Services.

- Lunjew, M.D. (1996). Cabaran pelaksanaan pengurusan kualiti menyeluruh (TQM) dalam organisasi. *Buletin Produktiviti dan Kualiti*. Jilid 5. bil 1. INTAN.
- Mahmood Nazar Mohamad. (1990). *Pengantar psikologi: Satu pengenalan asas kepada jiwa dan tingkahlaku manusia*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mann., R.S. (1996). Factor affecting the implementation and success of TQM. *International Journal of Quality and Reliability Management*. Vol. 12 No. 1.
- Mazita Musa. (1998). *Satu tinjauan pelaksanaan ciri-ciri ISO 9000 di sekolah menengah*. Latihan Iimiah. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Md. Noor Hashim. (1996). Pelaksanaan TQM dan ISO 9002 . *Kertas Kerja Pelaksanaan TQM dan ISO 9002 Sekolah Menengah Derma, Kangar*.
- Mohd Majid Konting. (1990). *Kaedah penyelidikan pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- MokhtarAbdullah, Zainol Mustafa, Azmi Khamis & Abdul Razak Salleh. (2002). *Isu kualiti & produktiviti*. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Muhammad Rais Abd Karim. (1997, April). Langkah-langkah kearah pelaksanaan MS ISO 9000. *Forum MS ISO 9000 Perkhidmatan Awam Buletin Tibulanan MAMPU*.

Oakland, J. S. (1989). *Total quality management*. Oxford: Heinemann Professional Publishing.

Porter, L.J. and Parker, A.J. (1993). Total quality management – The critical success factors. *Total Quality Management*, Vol 4. No 1.

Publication Manual of the American Psychological Association (5<sup>th</sup> ed.). (2002). Washington, DC: American Psychological Association.

Rahim bin Abdul Latiff. (1999). *Mengenal pasti masalah-masalah dalam melaksanakan standard MS ISO 9000 di 29 buah maktab perguruan*. Tesis Sarjana Pendidikan. Universiti Kebangsaan Malaysia.

Sabri bin Che Ismail. (1997). *Kesedaran dan persepsi guru-guru terhadap pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002*. Tesis Sarjana Sains. Universiti Utara Malaysia. Tidak Terbit.

Sadgrove, K. (1994). *ISO 9000, BS 5750 made easy: A practical guide to quality*. 120 Pentonville road London: Kogan Page Limited.

Sharma, S & Bhagi, M.C. (1992). *Encyclopedic dictionary of psychology*. Col 1 New Delhi: Amnal Publication.

Tan Lay Yen. (1995). *Perception of teacher training college lecturer on total quality management*. Tesis Sarjana Sains (Pengurusan). Universiti Utara Malaysia.  
Tidak terbit.

Wilson, L.A. (1994). *Eight – step process to successful ISO 9000 implementation: A quality management system approach*. Milwaukee Wisconsin: ASQC Quality Press.